

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-120416

(43)Date of publication of application : 30.04.1999

(51)Int.Cl.

G07D 9/00

(21)Application number : 09-284779

(71)Applicant : OKI SOFTWARE OKAYAMA:KK  
OKI ELECTRIC IND CO LTD

(22)Date of filing : 17.10.1997

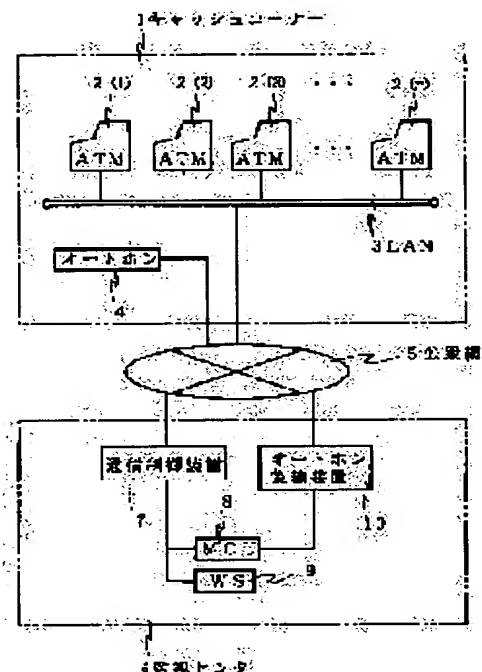
(72)Inventor : NAKAHARA TETSUSHI  
SUGA KAZUAKI

## (54) CUSTOMER GUIDE SYSTEM

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a customer guide system for quickly guiding customers when a failure or the like occurred in an automatic transaction device set in a store such as a financial institution.

**SOLUTION:** Plural ATMs 2(1), 2(2), 3(3),..., 2(n) are set in a store such as a financial institution, and at least one auto-phone 4 is set in the store, and both the ATM 2 and the autophone 4 are connected through a public network 5 with a monitor center 6. When a customer uses the ATM 2, and failure is generated, the customer informs the monitor center 6 by the auto-phone 4. The monitor center 6 investigates the operating situation of all the ATM 2 in the store in which the ATM 2 in which the failure occurred is set, and displays the operating state on the display screen of an MCU 8 of the monitor center 6. Thus, a customer guide system for supporting the guide of the customer by an operator can be provided.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-120416

(43) 公開日 平成11年(1999) 4月30日

(51) Int.Cl.<sup>9</sup>

G 0 7 D 9/00

識別記号

4 5 6

F I

G 0 7 D 9/00

4 5 6 E

審査請求 未請求 請求項の数 1 O L (全 4 頁)

(21) 出願番号 特願平9-284779

(22) 出願日 平成9年(1997)10月17日

(71) 出願人 593205679

株式会社沖ソフトウェア岡山

岡山県岡山市桑田町18番28号

(71) 出願人 000000295

沖電気工業株式会社

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号

(72) 発明者 中原 哲史

岡山県岡山市桑田町18番28号 株式会社沖

ソフトウェア岡市内

(72) 発明者 菅 和章

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電気

工業株式会社内

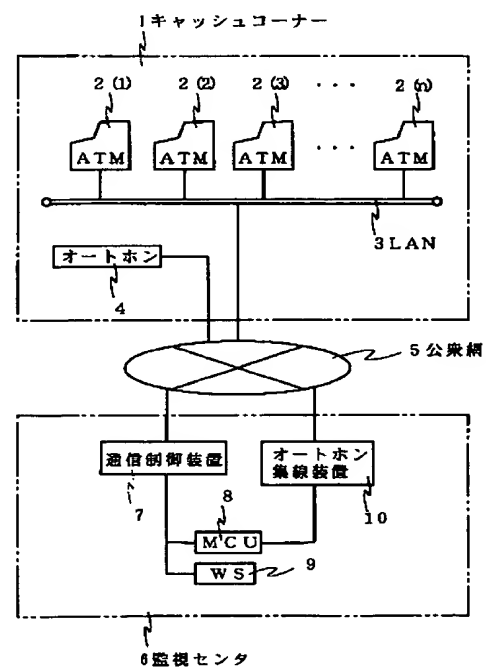
(74) 代理人 弁理士 金倉 喬二

(54) 【発明の名称】 顧客誘導システム

(57) 【要約】

【課題】 金融機関等の店舗に設置される自動取引装置に故障等が発生した場合に迅速に顧客を誘導する顧客誘導システムを提供しようとする課題があった。

【解決手段】 金融機関等の店舗に複数台のATM 2 (1), 2 (2), 3 (3), ..., 2 (n) を設置し、その店舗に少なくとも1台のオートホン4を設置して、ATM 2及びオートホン4ともに監視センタ6に公衆網5を介して接続し、顧客のATM 2の使用時に、故障等の障害が発生した場合に、顧客がオートホン4により監視センタ6に連絡した際、監視センタ6では、障害の発生したATM 2の設置された店舗内の全てのATM 2の運用状態を調査して、その運用状態を監視センタ6のMCU 8の表示画面に表示することで、オペレータの顧客誘導を補助するようにした顧客誘導システムを提供する。



ハードウェア構成図

(2)

1

## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 金融機関等の店舗に複数台の自動取引装置を設置し、その店舗に少なくとも1台のオートホンを設置して、自動取引装置及びオートホンともに監視センタに公衆網等の通信回線を介して接続し、顧客の自動取引装置の使用時に、故障等の障害が発生した場合に、顧客がオートホンにより監視センタに連絡した際、監視センタでは、障害の発生した自動取引装置の設置された店舗内の全ての自動取引装置の運用状態を調査して、その運用状態を監視センタの表示画面に表示することで、オペレータの顧客誘導を補助するようにしたことを特徴とする顧客誘導システム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、金融機関等の店舗に設置される自動取引装置に障害が発生した場合等に、顧客に対して適切な誘導をスムーズに行う顧客誘導システムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】従来の顧客誘導システムでは、自動取引装置の近傍に監視センタに接続されたオートホンを設置しておき、障害等が発生した場合に、顧客がオートホンを使用して監視センタのオペレータに連絡するようになっている。この連絡の際、顧客がオートホンをとったときに、オートホンは、自動的に監視センタに電話接続し、オートホンNo. やチャネル等の識別情報を監視センタに通知するようになっている。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】ところで、金融機関等の店舗に自動取引装置が複数台設置されている場合、オートホンは、店舗に1台設置される場合や、自動取引装置毎に複数台設置される場合がある。しかしながら、従来の顧客誘導システムでは、オートホンが店舗に1台設置される場合には監視センタのオペレータが顧客の使用した自動取引装置の状態を把握するのに、顧客自身からの説明に頼らなくてはならないことがあり、顧客への対応が遅れ顧客サービスに繋がらない問題がある。また、自動取引装置毎に複数台設置される場合には、そのオー

2

トホンに対応する自動取引装置の状態は、監視センタに送信されるが、同一設置場所のその他の自動取引装置の状態は送信されないため、オペレータは他の自動取引装置の状態を把握することができない。このため、オペレータが顧客を他の自動取引装置に誘導しにくく顧客サービスに繋がらない問題がある。

## 【0004】

【課題を解決するための手段】そこで本発明は、金融機関等の店舗に複数台の自動取引装置を設置し、その店舗に少なくとも1台のオートホンを設置して、自動取引装置及びオートホンともに監視センタに公衆網等の通信回線を介して接続し、顧客の自動取引装置の使用時に、故障等の障害が発生した場合に、顧客がオートホンにより監視センタに連絡した際、監視センタでは、障害の発生した自動取引装置の設置された店舗内の全ての自動取引装置の運用状態を調査して、その運用状態を監視センタの表示画面に表示することで、オペレータの顧客誘導を補助するようにしたことを特徴とする顧客誘導システムを提供する。

## 【0005】

【発明の実施の形態】以下に、図面を参照して、本発明の実施の形態を説明する。図1は、ハードウェア構成図である。図において、金融機関等の店舗内のキャッシュコーナー1には、複数台の自動取引装置（以下「ATM」という。）2（1）、2（2）、2（3）、…、2（n）が設置され、これらATM2はそれぞれ店内のLAN3に接続されている。また、オートホン4が1台設置されている。前記LAN3と前記オートホン4は公衆網5に接続されている。監視センタ6には、公衆網5に接続された通信制御装置7を介してMCU8とWS9が設けられており、前記MCU8には公衆網5に接続されたオートホン集線装置10が接続されている。

【0006】前記MCU8の図示しない記憶部には、オートホンNo. やチャネルを登録しておく。同様に、各ATM2がどの設置場所に置かれているかを判断する設置場所コードも登録しておく。予めMCU8にて登録しておくテーブルの構成例を下表に示す。

## 【0007】

## 【表1】

(3)

3

4

No.	店番	設置場所コード	オートホン番号	チャンネル	その他のデータ
1	1	1	1	1	
2	1	1	1	2	
.	.	.	.	.	
.	.	.	.	.	
.	.	.	.	.	

また、オートホン4の図示しない記憶部には、監視センタ6に通知するために自オートホンNo. やチャンネルを登録しておく。

【0008】もし、ATM2に障害が発生した場合、顧客は、ATM2の側にあるオートホン4より監視センタ6に連絡をとる。このときオートホン4は、登録されている自オートホンNo. やチャンネルを監視センタ6にオートホン集線装置10を経由して通知する。監視センタ6のMCU8は、オートホン4より通知されたオートホンNo. とチャンネルよりテーブルを検索して通知元ATM2、設置場所を判別し、同一設置場所コードの全ATM2の情報を編集してWS9に通知する。WS9は、MCU8より通知されたデータを表示フォーマットに編集して表示する。

【0009】次に、顧客誘導処理を説明する。図2は顧客誘導処理のフローチャート、図3は設置場所運用状態の表示画面の例示図である。

S1：ATM2に障害が発生すると、顧客は下記S2の処理を行う。

S2：顧客はオートホン4により監視センタ6に通知する。

S3：該当オートホン4のNo. とチャンネルを監視センタ6に公衆網5を介して送信し、MCU8に渡す。

【0010】S4：MCU8の図示しない記憶部内のテーブルより、該当設置場所の全ATM2を検索する。

S5：MCU8は、上記S4で検索した該当する全ATM2に対し公衆網5を介して運用状態の調査をする。

S6：上記S5の調査結果をもとに、MCU8の図示しない表示部に該当設置場所の全ATM2の運用状態を自動表示する。例えば、図3に示すように、各ATM2の機番毎にその状態やエラーコード等を表示する。従って、故障等の発生していない正常なATM2の運用状態も把握することができる。

【0011】S7：監視センタ6のオペレータは、該当ATM2の障害状態をみて、他ATMへの誘導及び障害の説明を行う。

上記S2の時、オートホン4は、電話をかけると同時に自オートホンNo. 、チャンネルをオートホン集線装置10を通して監視センタ6に通知する。MCU8では、通知

されたオートホンNo. とチャンネルによりテーブルを検索し、設置場所コードを取得する。取得した設置場所コードと同一の全ATM2を取得して、運用状態を編集する。

【0012】MCU8が編集したデータをWS9に通知して、画面表示するまでの流れを説明する。まず、MCU8よりWS9にオートホン4の着信通知をすると、WS9からMCU8へデータ通知依頼をする。そして、MCU8からWS9にデータ通知すると、MCU8より通知データを元にWS9で店機番順に画面表示する。画面表示を元にオペレータが顧客の誘導を行う。

【0013】なお、ここでは、オートホン4は、キャッシュコーナー1内に1台の場合を例に説明したが、各ATM2に対して複数台設置した場合でも故障したATM2以外のキャッシュコーナー1内の全てのATM2の運用状態の情報を監視センタ6側に送信するようにしてもよい。

【0014】

【発明の効果】以上説明したように本発明によると、オートホンが店舗に1台設置される場合にも監視センタのオペレータが顧客の使用した自動取引装置の状態を把握することができるようになる効果が得られる。このため、顧客自身の説明に頼らなくてもよくなり、顧客への対応が迅速になり、顧客サービスに繋がる効果が期待できる。また、自動取引装置毎に複数台設置される場合にも、同一設置場所のその他の自動取引装置の状態が送信されるので、オペレータは他の自動取引装置の状態を把握することができるようになる。このため、オペレータが顧客を他の自動取引装置に誘導しやすくなり顧客サービスに繋がる効果が期待できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】ハードウェア構成図

【図2】顧客誘導処理のフローチャート

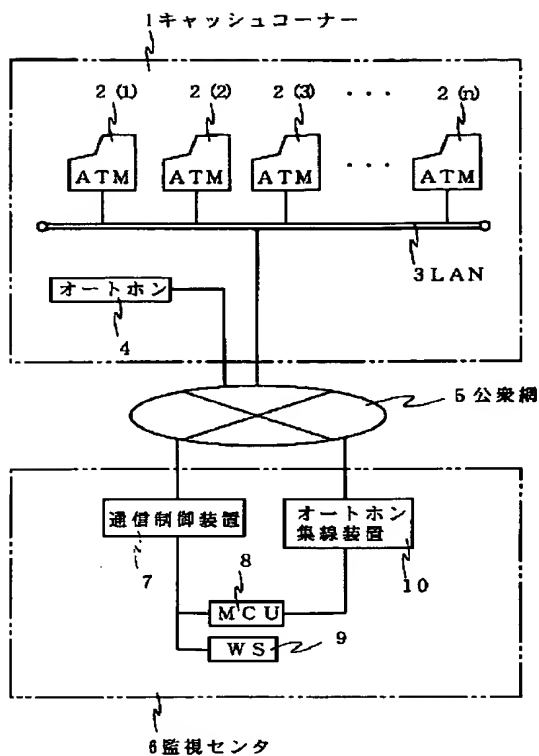
【図3】設置場所運用状態の表示画面の例示図

【符号の説明】

- 2 ATM
- 4 オートホン
- 8 MCU
- 9 WS

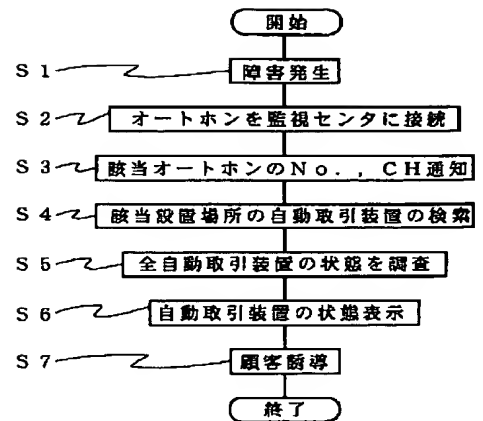
(4)

【図1】



ハードウェア構成図

【図2】



顧客誘導処理のフローチャート

【図3】

設置場所運用状態				
店番××××		××××支店		
機番	状態	エラーコード	発生日時	取引種類
0001	○			
0002	機動			支払
0003	故障	12345-67	11:26	
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

設置場所運用状態の表示画面の例示図